

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
MOTTO	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Pembatasan Masalah	12
D. Perumusan Masalah	13
E. Kegunaan Penelitian	13
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN	
PERUMUSAN HIPOTESIS	14
A. Deskripsi Teoretis	14
1. Loyalitas Pelanggan	14
2. Kualitas Produk	21

B. Kerangka Berpikir	28
C. Perumusan Hipotesis	30
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	31
A. Tujuan Penelitian	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian	31
C. Metode Penelitian	32
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	33
E. Instrumen Penelitian	34
1. Loyalitas Pelanggan	34
a. Definisi Konseptual	34
b. Definisi Operasional	35
c. Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan	35
d. Validasi Instrumen Loyalitas Pelanggan	37
2. Kualitas Produk	41
a. Definisi Konseptual	41
b. Definisi Operasional	41
c. Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Produk	42
d. Validasi Instrumen Kualitas Produk	44
F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	47

G. Teknik Analisis Data	48
1. Mencari Persamaan Regresi	48
2. Uji Persyaratan Analisis Data	49
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi	
Y atas X ($Y - \hat{Y}$)	49
b. Uji Linearitas Regresi	49
3. Uji Hipotesis	50
a. Uji Keberartian Regresi	50
b. Perhitungan Koefisien Korelasi	52
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)	53
d. Perhitungan Koefisien Determinasi	54
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Deskripsi Data	55
1. Data Loyalitas Pelanggan (Variabel Y)	55
2. Data Kualitas Produk (Variabel X)	58
B. Analisis Data	61
1. Persamaan Garis Regresi	61
2. Pengujian Persyaratan Analisis	63
a. Uji Normalitas	63
b. Uji Linieritas Regresi	64
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	65

C. Interpretasi Hasil Penelitian	67
D. Keterbatasan Penelitian	67
BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	69
A. Kesimpulan	69
B. Implikasi	70
C. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN – LAMPIRAN	75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	147

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel III.1 Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan	36
2. Tabel III.2 Skala Penilaian Loyalitas Pelanggan	37
3. Tabel III.3 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk	42
4. Tabel III.4 Skala Penilaian Kualitas Produk	44
5. Tabel III.5 Tabel ANAVA	
Tabel Analisa Varians Regresi Linier Sederhana	51
6. Tabel IV.1 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan	
(Variabel Y)	56
7. Tabel IV.2 Distribusi Frekuensi Kualitas Produk (Variabel X)	59
8. Tabel IV.3 Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran	63
9. Tabel IV.4 Tabel Anava Untuk Pengujian Signifikansi dan	
Linearitas Persamaan Regresi Kualitas Produk dengan	
Loyalitas Pelanggan $\hat{Y} = 45,91 + 0,27 X$	64
10. Tabel IV.5 Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana	
antara X dan Y	66

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Penelitian	76
2. Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian	77
3. Lampiran 3. Instrumen Kuesioner Uji Coba	78
4. Lampiran 4. Skor Uji Coba Instrumen Variabel X	82
5. Lampiran 5. Perhitungan Analisis Butir Variabel X	83
6. Lampiran 6. Data Perhitungan Validitas Variabel X	84
7. Lampiran 7. Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X	85
8. Lampiran 8. Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel X	86
9. Lampiran 9. Perhitungan Varians Butir, Varians Total, & Uji Reliabilitas Variabel X	87
10. Lampiran 10. Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y	88
11. Lampiran 11. Perhitungan Analisis Butir Variabel Y	89
12. Lampiran 12. Data Perhitungan Validitas Variabel Y	90
13. Lampiran 13. Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel Y	91
14. Lampiran 14. Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel Y	92
15. Lampiran 15. Perhitungan Varians Butir, Varians Total, & Uji Reliabilitas Variabel Y	93
16. Lampiran 16. Instrumen Kuesioner Final	94
17. Lampiran 17. Skor Instrumen Penelitian Final Variabel X	98
18. Lampiran 18. Skor Instrumen Penelitian Final Variabel Y	100
19. Lampiran 19. Data Mentah Variabel X dan Y	102
20. Lampiran 20. Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian	104

21. Lampiran 21. Tabel Perhitungan Rata-Rata, Varians, & Simpangan Baku Variabel X dan Y	106
22. Lampiran 22. Perhitungan Rata-Rata, Varians, & Simpangan Baku	108
23. Lampiran 23. Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X	109
24. Lampiran 24. Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y	110
25. Lampiran 25. Grafik Histogram Variabel X	111
26. Lampiran 26. Grafik Histogram Variabel Y	112
27. Lampiran 27. Perhitungan Persamaan Regresi Linear Sederhana $\hat{Y} = a + bX$	113
28. Lampiran 28. Grafik Persamaan Regresi $\hat{Y} = 45,91 + 0,27 X$	114
29. Lampiran 29. Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = a + bX$	115
30. Lampiran 30. Tabel Perhitungan Rata-Rata, Varians, & Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 45,91 + 0,27 X$	117
31. Lampiran 31. Perhitungan Rata-Rata, Varians, & Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 45,91 + 0,27 X$	119
32. Lampiran 32. Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y atas X Regresi $\hat{Y} = 45,91 + 0,27 X$	120
33. Lampiran 33. Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi $\hat{Y} = 45,91 + 0,27 X$	122
34. Lampiran 34. Perhitungan JK (G)	123
35. Lampiran 35. Tabel Anava Untuk Uji Keberartian & Uji Kelinearan Regresi	124
36. Lampiran 36 Perhitungan Uji Keberartian Regresi	125
37. Lampiran 37. Perhitungan Uji Kelinearan Regresi	126
38. Lampiran 38. Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment	127
39. Lampiran 39. Perhitungan Uji Keberartian Koefisien	

Korelasi (Uji-t)	128
40. Lampiran 40. Perhitungan Koefisien Determinasi	129
41. Lampiran 41. Perhitungan Rata-Rata Skor Dimensi	
Dominan Variabel X	130
42. Lampiran 42. Perhitungan Rata-Rata Skor Indikator	
Dominan Variabel X	131
43. Lampiran 43. Perhitungan Rata-Rata Skor Dimensi	
Dominan Variabel Y	133
44. Lampiran 44. Perhitungan Rata-Rata Skor Indikator	
Dominan Variabel Y	134
45. Lampiran 45. Tabel Penentuan Jumlah Sampel	135
46. Lampiran 46. Tabel Nilai-Nilai <i>Product Moment</i>	136
47. Lampiran 47. Tabel Lilliefors	137
48. Lampiran 48. Tabel Distribusi Z	138
49. Lampiran 49. Tabel Distribusi T	139
50. Lampiran 50. Tabel Distribusi F	140
51. Lampiran 51. Daftar Nama Responden Uji Coba	141
52. Lampiran 52. Daftar Nama Responden Final	142

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar IV.1 Grafik Histogram Loyalitas Pelanggan (variabel Y)	57
2. Gambar IV.2 Grafik Histogram Kualitas Produk (Variabel X)	60
3. Gambar IV.3 Grafik Hubungan antara Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan, dengan Persamaan Regresi $\hat{Y} = 45,91 + 0,27 X$	62